



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت اخذ درجه دکترا در رشته دندانپزشکی

عنوان

مروری بر موارد شکایات و قصورات دندانپزشکی در ایران و
سایر کشورها

استاد راهنما:

آقای دکتر محسن جبّاری

نگارش:

حسن نیازخانی

شماره پایان نامه

۳۲۸

سال تحصیلی

۱۳۸۵-۸۶

مروري بر موارد شکایات و قصورات دندانپزشكي در ایران و سایر کشورها

چکیده

هدف: با توجه به اهمیت مبحث قصورات و اشتباهات دندانپزشکی و افزایش موارد شکایت از دندانپزشکان در سالیان اخیر مطالعه حاضر به منظور مرور مقالات و مطالعات صورت گرفته در این زمینه در ایران و سایر کشورها انجام شد.

روش: مطالعه به صورت مروري و با جستجو در سایت‌های Pubmed.com، پایان‌نامه‌های دانشکده‌های دندانپزشکی کشور، اینترنت، سایت سازمان نظام پزشکی و مجلات داخلی کشور انجام و در نهایت ۱۹ مطالعه در این زمینه مرور شدند.

یافته‌ها: مرور تحقیقات نشان داد روند خطاهای دندانپزشکی و به تبع آن شکایات مطرح شده در سالیان اخیر افزایش یافته است. دلایل این افزایش عبارتند از: افزایش تعداد دندانپزشکان، رشد آگاهی عمومی از نحوه شکایت، نحوه برخورد دندانپزشکان، پیچیده بودن سیستم‌های مراقبت‌های بهداشتی امروزی، مدیریت غلط، کمبود وسایل و تجهیزات، عدم آگاهی بیمار از عوارض احتمالی درمان‌ها، مسئله هزینه درمان، عدم انتخاب صحیح بیمار و . . . همچنین در کشور ما روش‌های انتخاب دانشجوی، سیستم آموزش دندانپزشکان، نبود نظارت و کنترل دستگاه‌های نظارتی پس از طی زمان تحصیل و مشکلات اقتصادی دندانپزشکان بر میزان خطاهای پزشکی و دندانپزشکی افزوده است. رشته پروتز و جراحی دهان بیشترین موارد شکایت را به خود اختصاص داده و بیماران مؤنث نسبت به بیماران مذکر بیشتر از دندانپزشکان خود شکایت کرده بودند. یادگیری راه‌های برخورد با اعتراضات و شکایات بیماران، برخورد مناسب و منطقی با اولین نشانه‌های اعتراض در بیماران، تلاش در جهت کاهش موارد خطاها به همراه مشخص نمودن تعاریف دقیق از انواع خطاها، داشتن روحیه انتقادپذیری، گوش دادن به شکایت مطروحه، فعالیت هماهنگ تیم پزشکی در سیستم درمانی، ایجاد یک سیستم نظارتی در محیط بیمارستان‌ها، ارائه آموزش‌های لازم و آشنایی با قوانین موجود می‌تواند در زمینه کاهش موارد خطاهای دندانپزشکی مؤثر باشد.

کلید واژه‌ها: قصور، اشتباه، شکایت

A review of dental complaints & negligence in Iran & other countries

Abstract

Aim: Considering the importance of dental errors and negligence and increase cases of dental complaints in recent years, the present study was performed to review the published studies in Iran and other countries.

Methods: The study was done by means of review method by searching in Pubmed.com, list of dental theses in all dental schools of the country, internet, Medical Organization website and internal medical and dental journals. Finally, 19 studies were collected for the review.

Results: This review showed the increase of dental malpractices and also complaints during recent years. The possible reasons were increase of dentists number, increase of public knowledge of dental complaint, complexity of today's health care systems, dentists' approach incorrect management, shortage of instruments needed, little knowledge of patients about treatment side effects, treatment costs, patient selection and so on. In our country, student election system, education system, of dentists' lack of control and economical difficulties of dentists are added to previous factors.

The prosthodontic treatments and oral surgeries were shown to have the highest to numbers of complaints and female patients had more complaints of their dentist than males.

Learning different procedures to face patients' complaint, logical reaction to first signs of complaint, trying to reduce malpractices and defining different malpractices, welcoming criticism, listening to the complaints, balanced team working at treatment system providing a suitable supervision system at hospitals and holding courses about existing dental laws can be helpful to reduce the rate of dental complaints.

Key words: Dental malpractice, Negligence, Complaint
